

## **Algemene voorwaarden Lebara**

In dit document leest u wat er allemaal geregeld is als u een mobiele telecommunicatiedienst van ons afneemt.

Onder "ons", "wij", "we", "onze" worden alle bedrijfsonderdelen binnen de Lebara Groep, inclusief Lebara Ltd, Lebara B.V. en haar directe en indirecte dochterondernemingen, verstaan.

Onder "u", "uw" wordt iedere natuurlijk persoon (waaronder consumenten) en rechtspersoon verstaan aan wie wij een aanbieding doen of met wie wij een overeenkomst tot het leveren van een mobiele telecommunicatiedienst is aangegaan.

Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere dienst die u van ons afneemt voor uw mobiele aansluiting. In deze algemene voorwaarden staan specifieke bepalingen opgenomen voor Prepaid mobiel en Sim-only.

Hebt u vragen over deze voorwaarden of wilt u meer informatie? Neem dan telefonisch of via onze website contact op met onze Klantenservice.

### **1. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van ons en alle aanbiedingen en overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Voor een aanbieding of een andere overeenkomst kunnen ook nog aanvullende of bijzondere voorwaarden gelden. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de aanvullende of bijzondere voorwaarden, geldt wat er in de aanvullende of bijzondere voorwaarden is opgenomen.

1.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

1.3 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onveranderd van toepassing blijven en zullen wij met u overleggen om nieuwe bepalingen af te spreken om de nietige, c.q. vernietigde, bepalingen te vervangen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de nietige, c.q. vernietigde, bepalingen gevolgd wordt.

### **2. Sluiten van een overeenkomst met ons**

2.1 Alle aanbiedingen die we doen, bijvoorbeeld op onze websites, zijn vrijblijvend. Wanneer u een dienst bij ons aanvraagt, sluit u nog geen overeenkomst met ons. De overeenkomst voor een abonnement komt pas tot stand zodra wij aan u hebben bevestigd dat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. Een overeenkomst voor een Prepaid mobiel komt tot stand wanneer u de dienst voor het eerst gebruikt. Een Prepaid mobiel is namelijk geen abonnement.

2.2 Een aanvraag van u voor het afsluiten van een abonnement, wordt door ons beoordeeld. Ten behoeve van die beoordeling kunnen wij u vragen u te identificeren en (of) andere gegevens te verstrekken. Wanneer u uw aanvraag indient namens een andere persoon of namens een rechtspersoon, dan kunnen wij u vragen uw vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te tonen en mogelijk een recent uittreksel van de Kamer van Koophandel aan ons te verstrekken.

2.3 Nadat u een aanvraag hebt gedaan, kunnen we een risicobeoordeling uitvoeren. Dan toetsen we onder andere uw kredietwaardigheid. Als we die toets uitvoeren, gebruiken we gegevens van onszelf en van andere bedrijven. Meer hierover leest u in deze voorwaarden in het hoofdstuk over privacy. Ook staat er meer over in het privacy statement op onze website. Als we op basis van feiten of omstandigheden twijfelen of u uw facturen kunt betalen, kunnen we zekerheid van u vragen. Bijvoorbeeld omdat u geen vaste woon-, verblijf- of vestigingsplaats in Nederland hebt. Die zekerheid kan een voorschot, borgstelling, bankgarantie of waarborgsom zijn.

2.4 We kunnen uw aanvraag voor een abonnement in ieder geval weigeren indien:

- uit de risicobeoordeling blijkt dat er risico's zijn die wij niet willen accepteren.
- blijkt dat u handelingsonbekwaam bent. Of als u ons niet (op tijd) de gevraagde gegevens hebt gegeven die we nodig hebben om uw aanvraag te beoordelen.
- we u vragen om zekerheid en u die niet geeft.
- u een verplichting uit deze Algemene Voorwaarden niet nakomt. Of als we denken dat u zo'n verplichting niet gaat nakomen en het daardoor terecht is dat we uw aanvraag weigeren.
- u verplichtingen uit eerdere overeenkomsten met ons niet bent nagekomen.
- uw aansluiting door technische of economische redenen niet mogelijk is. Bijvoorbeeld als u in een gebied woont waar we de dienst niet leveren.

Weigeren we uw aanvraag, dan kunt u ons vragen wat de reden daarvoor is.

### **3. Bedenktijd koop op afstand**

3.1 Bedenktijd als u uw overeenkomst via internet, telefonisch of op straat sluit (verkoop op afstand)

Wanneer u een consument bent en u hebt de overeenkomst telefonisch gesloten, op straat of via het internet, dan is er sprake van verkoop op afstand. In dat geval is bij wet bepaald dat u 14 dagen bedenktijd hebt. Binnen die 14 dagen kunt u de overeenkomst opzeggen zonder dat u een reden hoeft op te geven en zonder dat u kosten betaalt. Dat kan telefonisch via onze klantenservice of online via onze website.

De termijn van 14 dagen begint te lopen:

- bij een abonnement: de dag waarop de overeenkomst is gesloten
- bij de koop van een Prepaid mobiel: de dag waarop u het (laatste) product hebt gekregen.

Wilt u de overeenkomst binnen de bedenktijd van 14 dagen opzeggen en hebben we al kosten gemaakt voor geleverde diensten? Dan kunnen we die kosten in rekening brengen. Bijvoorbeeld retour-, administratie-, installatie-, gebruiks- en abonnementskosten over de periode dat u de dienst hebt gebruikt.

### **4 Juistheid verstrekte gegevens en gegevens wijzigen**

4.1 Indien u aan ons gegevens verstrekt, in welke vorm dan ook, staat u in voor de juistheid van deze gegevens en zijn wij niet verplicht de juistheid van de opgegeven gegevens na te gaan.

4.2 U bent verplicht ons tijdig te informeren over wijzigingen in de voor de overeenkomst relevante gegevens, zoals het adres en bankrekeninggegevens. U bent zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle mogelijke gevolgen van het niet tijdig of niet juist doorgeven van wijzigingen.

### **5 Werking van onze dienst**

5.1 Nadat we de overeenkomst met u hebben gesloten, zorgen we ervoor dat de dienst zo snel mogelijk werkt. Het kan ook zijn dat we daar een later moment voor hebben afgesproken. Bij een abonnement werkt de dienst vaak direct nadat we de overeenkomst hebben gesloten. Soms werkt de dienst al voordat we uw aanvraag hebben geaccepteerd. In dat geval gaat het om een voorwaardelijke acceptatie. We kunnen de mogelijkheden van de dienst beperken totdat we uw aanvraag definitief hebben geaccepteerd. Bijvoorbeeld door nummers te blokkeren die veel geld kosten om te bellen.

### **6. Duur van de overeenkomst**

6.1 Wij hebben voor Sim-only twee contractsvormen, namelijk een contract voor 1 kalendermaand of een contract met een looptijd van 24 kalendermaanden.

Een abonnement van 1 kalendermaand wordt na ommekomst daarvan een contract voor onbepaalde tijd en voor u geldt daarna een opzegtermijn van 1 kalendermaand;

Een abonnement van 24 kalendermaanden is niet tussentijds opzegbaar. Na afloop van de termijn van 24 kalendermaanden wordt de overeenkomst automatisch omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Het contract voor onbepaalde tijd kan worden opgezegd met een opzegtermijn van een kalendermaand.

Bij een overeenkomst voor Prepaid mobiel gaat u direct een overeenkomst aan voor onbepaalde tijd.

## **7. Gebruik van uw telefoonnummer; wijzigen telefoonnummer**

7.1 Voor het gebruik van telefoonnummers gelden wettelijke regels. Die regels staan in het nummerplan telefoon- en ISDN-diensten op overheid.nl. In het plan staat bijvoorbeeld dat 06-nummers alleen voor mobiele telefonie gebruikt mogen worden en niet voor geautomatiseerde toepassingen. U mag een nummer niet gebruiken in strijd met de wettelijke regels.

7.2 We kunnen een telefoonnummer wijzigen als:

- er wijzigingen zijn in een nationaal nummerplan.
- de Autoriteit Consument en Markt iets verandert in de nummertoe wijzing.
- er wijzigingen zijn in een dienst en/of in een mobiel netwerk.
- er andere gevallen zijn die een nummerwijziging nodig maken.

Wijzigen we een nummer? Dan laten we dit 3 kalendermaanden van tevoren weten, tenzij die termijn niet in acht genomen kan worden.

## **8 Beschikbaarheid, onderhoud en (vergoeding) storingen**

8.1 We doen ons best om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening zo goed mogelijk verloopt. Maar het is technisch onmogelijk om elke storing of beperking van onze dienstverlening te voorkomen. In veel gevallen hebt u een apparaat nodig om onze diensten te kunnen gebruiken. Apparaten hebben verschillende mogelijkheden. Wat een apparaat kan, kan ook gevolgen hebben voor wat u met onze diensten kunt doen. Wanneer uw mobiel niet naar behoren functioneert, kan de werking van onze dienst haperen. Daarvoor zijn wij niet aansprakelijk.

8.2 Als we ons netwerk onderhouden, kan het nodig zijn dat we tijdelijk (een deel van) ons elektronisch communicatienetwerk buiten gebruik stellen. Dit kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld omdat u uw dienst tijdelijk niet of niet volledig kunt gebruiken. Dit proberen wij uiteraard zoveel als mogelijk te beperken. Wanneer het nodig is om het netwerk buiten gebruik te stellen en wanneer dit grote gevolgen voor u heeft, dan maken wij dit tijdig bekend, tenzij dat niet mogelijk is.

8.3 Merkt u dat uw dienst niet goed werkt? Meld dat dan zo snel mogelijk aan ons. Zodra storingen bij ons bekend zijn, onderzoeken we deze en proberen we ze zo snel mogelijk te verhelpen. Het kan zijn dat we uw medewerking nodig hebben bij ons storingsonderzoek. U bent dan verplicht om mee te werken. We betalen in principe de kosten van een storingsonderzoek en het oplossen van de storing. Wanneer echter blijkt dat de storing door u of door uw apparaat is ontstaan of u iets aan de storing had kunnen doen, dan kunnen wij de kosten bij u in rekening brengen.

8.4 Hebt u een door ons geleverde openbare elektronische communicatiedienst door een storing in ons netwerk meer dan 12 uren achter elkaar niet kunnen gebruiken? Dan hebt u recht op een vergoeding. De vergoeding is minimaal een dertigste deel van de maandelijkse vaste vergoeding per 24 uur. Of, als er geen vaste vergoedingen zijn, minimaal € 0,50 per 24 uur. De minimale vergoeding is in alle gevallen € 1,00.

## **9. Bevoegdheid dienst te veranderen of te beëindigen**

We kunnen een dienst veranderen of beëindigen om bedrijfseconomische redenen. Dat kunnen we ook doen omdat we dan voldoen aan regels die in of volgens de wet gesteld worden. En/of zodat we blijven voldoen aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek. We doen ons best om wijzigingen door te voeren zonder dat dat gevolgen heeft voor de dienst en het door u gebruikte apparaat. Als dat niet kan en als we voorzien dat de

wijziging gevolgen voor u heeft, laten we u dat vooraf weten. Dat doen we zo snel mogelijk en in ieder geval een maand van tevoren. Als we met een dienst stoppen, laten we u dat zo snel mogelijk weten. U hoort het in ieder geval 1 maand van tevoren. Denken we dat een wijziging grote gevolgen voor u kan hebben? Dan nemen we, als dat kan, een langere termijn. We laten u dan minimaal 2 maanden van tevoren weten dat we met de dienst stoppen. Indien mogelijk bieden we u een vervangende dienst. Uw overeenkomst met ons eindigt uiterlijk op de datum waarop we met de dienst stoppen.

## **10 Wat u moet weten als u de dienst gebruikt; gedragsregels**

10.1 Als u een dienst van ons afneemt, bent u als klant verantwoordelijk voor het gebruik. Ook als iemand anders uw dienst gebruikt en u dat niet weet of er geen toestemming voor hebt gegeven. Alle kosten door het gebruik van uw dienst betaalt u. Heeft het elektronisch communicatieverkeer er last van dat u de dienst gebruikt? Of van apparaten die u hebt aangesloten en die niet door ons geleverd zijn maar door u uitgekozen? Bijvoorbeeld omdat zij storing veroorzaken? Dan bent u verplicht om de instructies op te volgen die we u geven. Als die instructies financiële gevolgen hebben, worden de financiële lasten daarvan bij u in rekening gebracht.

10.2 U dient redelijk gebruik te maken van onze dienst.

Daarbij dient u zich onder meer aan de geldende gedragsregels te houden. Die regels zijn onder meer de navolgende:

- Onze diensten zijn bestemd voor eigen, redelijk en normaal gebruik. Voor consumenten bedoelen wij daarmee gebruik voor privédoeleinden. Voor zakelijke klanten bedoelen wij daarmee zakelijk gebruik. We vertrouwen erop dat u onze diensten alleen op die manier gebruikt. Het is verboden door middel van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, ten behoeve van u of ten behoeve van een derde financieel voordeel te behalen. Eveneens mag geen misbruik worden gemaakt van het bellen naar 0900-nummers en (of) het bellen naar het buitenland.
- U mag alleen apparaten aansluiten die voldoen aan de wettelijke vereisten die voor apparaten gelden.
- U dient onze medewerkers met respect te behandelen en geen schade aan ons of aan derden toe te brengen;
- U mag onze dienst niet gebruiken op een manier die strafbaar is of onrechtmatig tegenover ons en/of een ander persoon of bedrijf. U mag onze dienst bijvoorbeeld niet gebruiken voor (i) het versturen van spam; (ii) het openbaar maken of verspreiden van kinderporno of andere strafbare porno (iii) het verspreiden van (computer)virussen of andere bestanden die de (goede) werking van onze software of die van anderen kunnen beschadigen (iv) het bedreigen van personen; (v) het illegaal downloaden; (vi) het zonder toestemming het adres van iemand gebruiken waardoor het lijkt alsof u de afzender van een bepaald bericht bent (vii) iemand anders lastigvallen of inbreuk maken op de rechten en het persoonlijk leven van iemand anders (viii) storingen of overlast veroorzaken (ix) hacken; (x) inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ons en/of derden (xi) uw nummer gebruiken op een manier die in strijd is met de wettelijke regels die voor het gebruik van nummers gelden.

Wanneer u zich niet aan de geldende gedragsregels houdt of wanneer u zich niet aan andere regels houdt voor redelijk en normaal gebruik, dan kunnen wij maatregelen treffen. Wij kunnen dan bijvoorbeeld de dienst tijdelijk stopzetten, bepaalde telefoonnummers buiten werking stellen of de overeenkomst opzeggen.

## **11. Telefonische overlast**

11.1 Als iemand u telefonisch lastigvalt, kunt u dat bij ons melden. Valt u iemand anders telefonisch lastig? Dan kan die ander dat bij ons melden. Wij kunnen in dat geval maatregelen treffen. Zo kunnen we gegevens van degene die lastigvalt, geven aan de persoon die de melding heeft gedaan. Bijvoorbeeld zijn naam, adres,

woonplaats, postcode en telefoonnummer. Als de oproepen van een elektronisch communicatienetwerk van een andere aanbieder komen, kunnen we die gegevens alleen geven als die andere aanbieder meewerkt. We kunnen een vergoeding rekenen voor het geven van die gegevens.

## **12 Tarieven en vergoedingen**

12.1 Voor de diensten die u bij ons afneemt, moet u de vastgestelde tarieven betalen.

Onze tarieven vindt u onder andere op onze website. De tarieven kunnen bestaan uit de volgende bedragen:

- een eenmalig bedrag, bijvoorbeeld aansluitkosten of activatiekosten
- een bedrag dat u periodiek betaalt, vaak per kalendermaand, bijvoorbeeld abonnementsgeld
- vergoedingen voor het gebruik van de dienst, bijvoorbeeld als u belt buiten uw bundel. Bij het vaststellen van de bedragen die u aan ons moet betalen, zijn onze gegevens beslissend, tenzij u aantoont dat onze gegevens niet kloppen. Bij het vaststellen van deze gegevens zijn we zo zorgvuldig als u van ons kunt verwachten.

Wij behouden ons het recht voor onze tarieven jaarlijks te indexeren volgens de CBS Consumentenprijsindex. Daarin wordt bekendgemaakt met welk percentage de prijzen stijgen. Het moment waarop dat gebeurt, verschilt per merk en per dienst. De datum van indexering staat in de tarievenkaart op onze website. De indexering geldt alleen voor u als u op dat moment langer dan 3 kalendermaanden klant bent.

12.2 Als uw abonnement start tussen 2 factuurperiodes

We hebben vaste factuurperiodes. Ligt het moment van aansluiting tussen 2 factuurperiodes dan werkt het zo: Als u bij ons bijvoorbeeld op de 16e van de maand een abonnement afsluit dan brengen wij het gehele maandbedrag (van dag 1 tot en met dag 31) plus eventuele administratiekosten en buitenbundeltegoed bij u in rekening op de eerste factuur. Op de factuur van de maand daarna verrekenen wij dit met u en brengen wij de teveel betaalde kosten van de eerste maand (dag 1 tot en met dag 16) in mindering. U krijgt als klant wel de gehele maand aan bundeltegoed.

Tenzij we iets anders met u hebben afgesproken.

12.3 Via onze factuur kunnen we ook vergoedingen in rekening brengen die u moet betalen voor het gebruik van diensten van andere bedrijven. Als we dat doen, zorgen we ervoor dat u niet ook nog een keer aan die andere bedrijven moet betalen.

## **13. Wijze van betaling; incasso; betalingstermijn; klachten factuur**

13.1 U krijgt van ons in principe een digitale factuur. We kunnen kosten in rekening brengen als we u op een andere manier dan digitaal een factuur sturen. Bijvoorbeeld als we u een factuur per post sturen.

13.2 Het bedrag dat u ons moet betalen, schrijven wij door middel van automatische incasso af van uw rekening. U zorgt voor voldoende saldo op uw rekening. Op de factuur wordt vermeld op welke datum wij het factuurbedrag zullen gaan afschrijven. Dit is tussen de 23ste en de 26ste van de maand. We kunnen vragen dat u eenmalige vergoedingen en abonnementsgeld vooruitbetaalt. In bijzondere gevallen kunnen we tussentijds bedragen in rekening brengen. Bijvoorbeeld als u een bepaalde dienst in een korte periode bovengemiddeld veel hebt gebruikt.

13.3 De betalingstermijn staat op de factuur. Als er toch geen betalingstermijn op staat, is die termijn 6-20 dagen na de factuurdatum.

13.4 Als de betalingstermijn voorbij is en u niet hebt betaald, krijgt u een betalingsherinnering. Hebt u niet betaald als de termijn in die betalingsherinnering voorbij is? Dan kunnen we de dienst stopzetten. Ook kunnen wij de dienst stopzetten wanneer u ten onrechte een afgeschreven bedrag laat terugboeken of als blijkt dat afschrijving van het factuurbedrag van de bankrekening om welke reden dan ook onmogelijk is. Los van het stopzetten van de dienst, kunnen wij ook 1% rente per maand in rekening brengen, alsmede buitengerechtigde incassokosten, gelijk aan 15% (exclusief BTW), met een minimum van EUR 40,-. Bovendien bent u dan aansprakelijk voor alle door ons te maken gerechtelijke kosten (inclusief kosten voor juridische bijstand) die verband houden met incasso van de achterstallige betalingen.

Lukt het meerdere keren niet om automatisch te incasseren? Dan kunnen we u overzetten naar een andere manier van betalen. Daaraan kunnen kosten verbonden zijn, die u moet betalen.

13.5 Bent u het niet eens met de bedragen die we u in rekening brengen? Dan moet u dat binnen 30 dagen na de factuurdatum aan ons laten weten. Als die 30 dagen voorbij zijn, gaan we ervan uit dat u het eens bent met de factuur. Bent u consument en kon u niet eerder ontdekken dat de factuur niet klopte? Dan houden we u niet aan die 30 dagen. Als u bezwaar maakt tegen de factuur, schort dat uw betalingsverplichtingen niet op. Hebt u ons al vaker laten weten dat u het niet eens bent met de factuur en blijkt dat de factuur wel juist is? Dan kunnen we u vragen te betalen voor het onderzoek dat we doen naar uw facturen.

13.6 Als we goede redenen hebben om te twijfelen of u uw (toekomstige) facturen betaalt, kunnen we u vragen om zekerheid te geven of een voorschot te betalen. Zekerheid kunnen wij vragen in de vorm van een borgstelling, waarborgsom of bankgarantie. Een goede reden is bijvoorbeeld dat u eerdere facturen niet hebt betaald. Of als u in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het gebruik van een dienst. Vragen we daarom, dan bent u verplicht om de gevraagde voorschotnota of zekerheid binnen de gestelde termijn aan ons te betalen/ te geven.

13.7 Betalingsvoorwaarden voor Prepaid

Voor Prepaid gelden andere betalingsvoorwaarden. De voorwaarden voor Prepaid en hoe we omgaan met Prepaid tegoeden staat in deze voorwaarden in het hoofdstuk 'Prepaid mobiel'.

#### **14. Tijdelijk stopzetten van de dienstverlening (opschorten)**

14.1 Wanneer u zich niet aan de overeenkomst houdt (bijvoorbeeld verkeerde of onvolledige informatie verstrekt aan ons of een of meer van de in rekening gebrachte kosten niet betaalt) , kunnen wij de dienst tijdelijk stopzetten. Dat kan alleen als we daar goede redenen voor hebben. We laten u dit van tevoren weten, tenzij het redelijk is dat dat niet van ons gevraagd kan worden. Als u binnen de door ons gestelde termijn uw verplichtingen alsnog nakomt, starten we de dienst weer. We kunnen in dat geval kosten in rekening brengen. Ook als we de dienst tijdelijk stoppen, blijft u verplicht om de overeengekomen bedragen te betalen.

14.2 Wij kunnen tevens de dienst tijdelijk stoppen wanneer u in een beperkte periode bovengemiddeld veel moet betalen voor het gebruik van een dienst. Wij starten in dat geval de dienst weer wanneer het voorschot, zoals bedoeld in artikel 13.6, is voldaan.

#### **15 Wijziging van uw overeenkomst**

15.1 We kunnen de overeenkomst, de opzet, functionaliteit, inhoud van de dienst en de afgesproken tarieven wijzigen. Als we dat doen, laten we u dat minimaal 1 maand van tevoren weten.

15.2 Tijdens de minimumduur van uw overeenkomst kunt u uw abonnement alleen wijzigen met onze toestemming.

15.3 Wijzigingen in uw IBAN rekeningnummer en/ of (factuur)adres moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

#### **16 Opzeggen (met opzegtermijn) of beëindigen van het abonnement**

16.1 Opzeggen bij of na de minimumduur van uw abonnement

Zoals hiervoor gesteld onder artikel 6 hebben wij voor Sim-only abonnementen twee contractsvormen, namelijk een contract voor 1 kalendermaand of een contract met een looptijd van 24 kalendermaanden. Het contract voor 24 kalendermaanden is niet tussentijds opzegbaar.

U kunt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst uw abonnement opzeggen. U moet daarbij rekening houden met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 kalendermaand. Loopt de minimumduur van uw abonnement bijvoorbeeld op 1 november af, dan moet u uiterlijk 1 oktober opzeggen. Doet u dit niet dan loopt de overeenkomst daarna door voor onbepaalde tijd. U kunt dan maandelijks (per kalendermaand) opzeggen. Prepaid kunt u altijd opzeggen.

## 16.2 Tussentijds opzeggen

De overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd bij de navolgende uitzonderlijke omstandigheden:

- als we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven veranderen en u daardoor de overeenkomst kunt opzeggen.
- als we onze verplichtingen niet nakomen en de niet-nakoming zo ernstig is dat het terecht is dat u opzegt.
- bij overlijden.

In alle andere gevallen blijft de overeen gekomen looptijd van kracht en is tussentijdse opzegging niet mogelijk. Als u opzegt, vervallen alle tegoeden die u misschien nog hebt. Bijvoorbeeld uw bundeltegoed.

## 16.3 (Tussentijds) opzeggen als u het niet eens bent met een wijziging

Veranderen we iets aan de overeenkomst of aan de tarieven en bent u het niet eens met zo'n wijziging? Dan kunt u de overeenkomst in veel gevallen zonder kosten schriftelijk of via onze klantenservice opzeggen. Dat kan met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat. Uw opzegging moet voor de ingangsdatum van de wijziging bij ons binnen zijn.

U kunt de overeenkomst echter niet (tussentijds) opzeggen als:

- de wijziging geen gevolgen voor u heeft of in uw voordeel is.
- u de wijziging kunt weigeren.
- we de wijziging bij het sluiten van de overeenkomst met u hebben afgesproken. Bijvoorbeeld een periodieke aanpassing van de tarieven aan de inflatie.
- de wijziging door de overheid verplicht is.
- de wijziging op uw verzoek is doorgevoerd.
- het om andere gevallen gaat waarin dit niet door wet- en regelgeving verplicht wordt.

## 16.4 Wanneer kunnen wij de overeenkomst beëindigen?

Bij een abonnement kunnen we uw overeenkomst opzeggen aan het einde van de minimumduur van uw abonnement en daarna. We houden daarbij rekening met de opzegtermijn. Die is bij een abonnement 1 kalendermaand. Prepaid kunnen we elk moment opzeggen.

We kunnen de overeenkomst tussentijds en met onmiddellijke ingang beëindigen als:

- u failliet gaat of surseance van betaling voor u is aangevraagd.
- voor u de toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen is aangevraagd.
- u handelingsonbekwaam bent, onder bewind bent gesteld of op een andere manier niet zelf meer uw geld mag beheren.
- u uw verplichtingen uit deze overeenkomst of uit een andere overeenkomst met ons niet nakomt en u binnen een periode van veertien (14) dagen na daartoe door ons schriftelijk te zijn verzocht, de verplichtingen uit de overeenkomst alsnog niet nakomt;
- u een betalingsherinnering van ons hebt gekregen en u ook binnen de daarin genoemde termijn niet hebt betaald;
- u de incassomachtiging intrekt.

Beëindigen we uw overeenkomst tussentijds omdat u uw verplichtingen niet nakomt of niet hebt betaald? Dan kunnen we u de kosten voor het abonnement voor de minimumduur in rekening brengen. Als we een dienst beëindigen, eindigt de overeenkomst voor die dienst ook uiterlijk op diezelfde datum. De overeenkomst kan zonder de dienst niet doorlopen.

## 17 Onze aansprakelijkheid

### 17.1 Aansprakelijkheid

We zijn alleen aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet aan ons toerekenbaar is. Wij zijn niet aansprakelijk voor directe, indirecte of gevolgschade die is ontstaan door het niet of niet goed functioneren van het netwerk of door een tekortkoming bij de uitvoering van de dienst en/of additionele diensten, behoudens de in de navolgende leden genoemde gevallen. Daarbij gelden de bedragen die genoemd worden. Het kan zijn dat een gebeurtenis leidt tot schade bij meer klanten. In zo'n geval betalen we voor die gebeurtenis maximaal het aangegeven bedrag. We verdelen het te betalen bedrag dan naar verhouding. Iedere klant krijgt dan eenzelfde deel van zijn schade vergoed.

- Schade als gevolg van dood of lichamelijk letsel, tot maximaal een bedrag van € 100.000,- per gebeurtenis en een maximum van € 5000,- per benadeelde.
- Schade omdat we handelen in strijd met de artikelen 273d en 273e van het Wetboek van Strafrecht. Die artikelen gaan over schending van het digitaal briefgeheim. Het maximale bedrag is € 100.000,- per gebeurtenis en een maximum van € 5000,- per benadeelde.
- Schade omdat we een dienst buiten gebruik hebben gesteld zonder dat we daarvoor een reden hadden (waaronder technische fouten die aan ons toe te rekenen zijn). Het maximale bedrag per benadeelde is € 3000 met een maximum van € 50.000 per gebeurtenis.
- Schade die het gevolg is van onterecht niet of niet goed verstrekken van gegevens of niet of niet goed verwerken van gegevens. Het maximale bedrag per benadeelde is € 3000, met een maximum van € 50.000 per gebeurtenis.
- Schade die het gevolg is van andere administratieve fouten dan die hierboven staan beschreven. Het maximale bedrag per benadeelde is € 3000, met een maximum van € 50.000 per gebeurtenis.
- Schade veroorzaakt aan derden of aan zaken van derden is ontstaan bij werkzaamheden die verband houden met het uitvoeren van de overeenkomst of additionele diensten. De vergoedingsplicht is beperkt tot de herstel- en vervangingskosten, echter tot een maximumbedrag van € 50.000,- per gebeurtenis en € 5.000,- per benadeelde.

Veroorzaken we schade met opzet of omdat we roekeloos zijn en terwijl we weten dat de schade daaruit zou ontstaan? Dan zijn we wel volledig aansprakelijk.

### 17.2 Niet aansprakelijk

Wij zijn niet aansprakelijk voor andere schade dan hierboven genoemd. Gebruikt u de dienst voor uw beroep of bedrijf? Dan zijn we niet aansprakelijk voor bijvoorbeeld winst of besparingen die u misloopt, verlies van gegevens, leegloop van personeel, goodwill of boetes en vergoedingen die u aan anderen moet betalen. Fouten van andere aanbieders kunnen ons niet aangerekend worden. Bijvoorbeeld aanbieders van netwerken en diensten waarmee onze mobiele netwerken direct of indirect zijn verbonden. Of aanbieders van contentdiensten, zoals apps. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor beweerdelijk onjuist advies van ons.

### 17.3 Wanneer bent u aansprakelijk?



U bent aansprakelijk voor schade als die schade is ontstaan door een tekortkoming die volgens de wet of volgens de geldende opvatting aan u toe te rekenen is. Bent u consument, dan bent u alleen aansprakelijk voor bedrijfs- of gevolgschade van ons als die schade met opzet is ontstaan of door roekeloosheid en terwijl u wist dat die schade daaruit zou ontstaan. Zijn er anderen die vinden dat ze recht op schadevergoeding hebben door het gebruik dat van uw diensten is gemaakt? Dan vrijwaart u ons daartegen.

#### 17.4 Melden van schade

Schade moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken nadat u deze had kunnen ontdekken, schriftelijk aan ons doorgeven. Als u dat niet binnen die termijn doet, hebt u geen recht op een vergoeding. Voor consumenten geldt dit niet als u duidelijk maakt dat u niet op tijd of schriftelijk had kunnen reageren.

### 18 Contractovername

18.1 U kunt uw contract en de rechten en verplichtingen die u volgens uw contract hebt alleen door iemand laten overnemen als we u daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. We kunnen voorwaarden aan die toestemming verbinden. We kunnen onze rechten en verplichtingen aan een ander bedrijf overdragen (waaronder de incasso).

### 19 Klachten; geschillencommissie; rechter en toepasselijk recht

19.1 Bent u consument? Dan kunt een klacht over hoe de overeenkomst tot stand komt of uitgevoerd wordt indienen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Dat kunt u alleen doen binnen 12 maanden nadat het meningsverschil is ontstaan.

19.2 Voordat u naar de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten gaat, moet u eerst uw klacht bij ons indienen op het volgende adres:

Lebara Mobile  
Ter attentie van de afdeling Customer Care  
Postbus 267  
1110 AG Diemen

Wij zullen binnen dertig dagen na ontvangst van uw klachtbrief schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zullen wij dat schriftelijk kenbaar maken. Binnen dertig dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van ons dan wel binnen dertig dagen na het verstrijken van de datum waarop had moeten worden gereageerd, kan u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie.

20.3 Als u niet eerst uw klacht bij ons meldt, neemt de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten uw klacht niet in behandeling. We kunnen een geschil alleen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten aanbrengen als u hebt aangegeven dat u dat goed vindt. De Geschillencommissie Telecommunicatiediensten behandelt geschillen volgens een reglement. Als u daarom vraagt, krijgt u dat reglement toegestuurd. De beslissingen van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten gelden als bindend advies. Dat betekent dat u niet in hoger beroep kunt gaan tegen een beslissing van de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten. Wel kunt u het bindend advies achteraf laten toetsen door de rechter. Als u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten betaalt u daar een vergoeding voor.

20.4 U kunt uw klacht direct voorleggen bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of via het Online Dispute Resolution platform. Meer informatie kunt u vinden op [degeschillencommissie.nl](http://degeschillencommissie.nl) en [eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr](http://eccnederland.nl/nl/online-dispute-resolution-odr)

20.5 Wij bewaren alle correspondentie en overige stukken die betrekking hebben op een klacht, gedurende één jaar nadat het bindend advies is gegeven.

20.6 U kunt geschillen ook voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam. Het is aan u of u voor de Geschillencommissie of voor de rechter kiest.

20.7 Op uw overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

## **20 Privacy**

20.1 Als we onze dienstverlening uitvoeren, verwerken we uw persoonsgegevens. Bijvoorbeeld uw persoons-, verkeers- en locatiegegevens. We houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Hoofdstuk 11 van de Telecommunicatiewet. U vindt deze onder andere op [overheid.nl](https://overheid.nl).

Hoe we uw gegevens verwerken en beschermen en welke keuzes u daarin kunt maken, staat in ons privacy statement. U vindt het privacy statement op onze website <https://mobile.lebara.com/nl/nl/privacy-statement>.

We kunnen het privacy statement aanpassen als er nieuwe ontwikkelingen zijn. We raden u aan het privacy statement regelmatig te lezen. Zo weet u hoe we uw gegevens verwerken en beschermen.

20.2 Als u bij ons een aanvraag indient, verwerken we uw gegevens. Wilt u weten welke gegevens gedeeld worden met welke bedrijven, dan verwijzen wij u naar het privacy statement.

20.3 We verwerken uw persoonsgegevens voor commerciële en, ideële doelen. Bijvoorbeeld marktonderzoek en marketing- en verkoopactiviteiten. Dat doen we niet als u daar bezwaar tegen maakt.

## **SIM-only**

### **21 SIM-only**

#### **21.1 Gebruik van uw SIM-kaart**

U krijgt een SIM-kaart als u die nodig hebt voor het gebruik van de dienst. De SIM-kaart blijft van ons. Wijzigen we de technische eigenschappen van uw SIM-kaart? Of is uw SIM-kaart verouderd? Dan kunnen we uw SIM-kaart omruilen. Ook kunnen we de technische eigenschappen of instellingen van uw SIM-kaart (op afstand) wijzigen. We kunnen beveiligingscodes gebruiken voor het gebruik van, de toegang tot of de betaling van vergoedingen voor diensten en/of contentdiensten van anderen. U moet de SIM-kaart zo goed mogelijk beschermen tegen onbevoegd gebruik, diefstal of beschadiging. De beveiligingscodes van de SIM-kaart moet u geheimhouden. U mag deze niet op of in de buurt van de SIM-kaart bewaren. Het is verboden de technische informatie die op de telefoon- en/of SIM-kaart is opgenomen en/of de technische informatie, software en beveiliging van de apparatuur waarmee de klant zich toegang tot het netwerk verschaft, te kopiëren of op enige andere wijze te manipuleren. Zodra uw overeenkomst voor een mobiele dienst eindigt, moet u ervoor zorgen dat de SIM-kaart onbruikbaar wordt. Bijvoorbeeld door de SIMkaart door te knippen.

#### **21.2 SIM-kaart blokkeren bij diefstal of vermissing**

Bij diefstal, vermissing of als u denkt dat iemand zonder uw toestemming uw SIM-kaart of de beveiligingscodes heeft gebruikt, kunt u ons vragen uw abonnement te blokkeren. Dat kan 7 dagen per week. We blokkeren uw abonnement dan zo snel mogelijk. Tot uw SIM-kaart is geblokkeerd, moet u de kosten van het gebruik van uw aansluiting betalen. Over de periode dat uw abonnement geblokkeerd is, betaalt u geen kosten voor het gebruik van uw aansluiting, maar wel abonnementskosten. Een mobiele Prepaid dienst kan niet worden geblokkeerd. U kunt ons vragen een blokkering op te heffen. We kunnen daar kosten voor in rekening brengen. Als we blokkeren, kunnen daardoor bepaalde instellingen of gegevens van uw dienst verloren gaan.

## **22 Uw mobiel gebruiken in het buitenland**

### **22.1 Gebruik in het buitenland (roaming)**

De meeste mobiele diensten kunt u ook in het buitenland gebruiken. Dat wordt ook wel roaming genoemd. We kunnen de gebieden wijzigen waar u in het buitenland uw dienst kunt gebruiken. Ook kunnen we veranderen welke aanbieders u kunt gebruiken. En we kunnen wijzigen welke diensten in het buitenland worden

aangeboden. Als u de diensten van een buitenlandse aanbieder gebruikt, gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van die aanbieder. Wij zijn daarvoor niet verantwoordelijk. Gebruikt u mobiel internet in het buitenland, dan noemen we dat datar oaming. De mogelijkheden, tarieven en voorwaarden verschillen per dienst. Meer informatie hierover vindt u op onze website.

## **23 Redelijk gebruik**

23.1. Met een aantal abonnementen is het mogelijk om onbeperkt te bellen of sms-en en de bundel ook in het buitenland te gebruiken. Dit moet wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Dat is namelijk noodzakelijk om overbelasting van het netwerk en daardoor misbruik en overlast voor andere gebruikers te voorkomen.

23.2. Buitenlandse nummers die buiten de bundel vallen, speciale betaalde servicenummers (PRN's) (bijv. 0900) en betaalde sms-diensten vallen buiten de bundel met onbeperkt bellen en sms-en en worden dus apart in rekening gebracht.

23.3. Er is in ieder geval sprake van misbruik in het geval van:

- a. overschrijding van 3000 minuten per kalendermaand en 1000 sms berichten per kalendermaand;
- b. Gebruik voor commerciële doeleinden zoals het aanbieden van de sms, bel en/of data mogelijkheden aan derde(n).
- c. Het versturen van spam of bulk-sms (het excessief versturen van sms vanuit één nummer naar één of meerdere ontvangende nummer(s)) en/of het aanbieden van de sms-mogelijkheid aan derde(n).
- d. Gebruik als simbox.
- e. Gebruik van één aansluiting door meerdere eindgebruikers.

23.4. In geval van (een vermoeden van) misbruik of in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt, kunnen wij voorwaarden stellen aan het gebruik, extra kosten voor het bellen en/of sms-en en/of data-gebruik en/of de aansluiting in rekening brengen, of de mogelijkheid tot bellen en/of sms'en en/of data-gebruik tijdelijk of geheel opschorten/beëindigen. Wij zullen in geval van gebruik dat niet als redelijk wordt aangemerkt overgaan tot het in rekening brengen van extra kosten na u geïnformeerd te hebben het gebruik niet als redelijk aan te merken. Zet dit gebruik zich echter voort, dan behouden wij ons het recht voor om de overeenkomst te beëindigen. Bovendien kunnen wij het gebruik van de aansluiting onmogelijk maken wanneer u de aansluiting niet op normale wijze gebruikt of indien dit vermoeden bestaat. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade die hier uit voortvloeit.

## **24 Roam Like Home**

24.1 Per 1 juni 2017 hebben wij 'Roam-like-at-Home' ingevoerd voor alle mobiele abonnementen. Dat betekent dat u in de meeste landen in Europa voor bellen, sms'en en internetten u hetzelfde betaalt als in Nederland. Dat noemen we 'Roam Like Home'. Dit geldt in elk geval voor alle landen binnen de Europese Unie: België; Bulgarije, Cyprus (niet het Turkse gedeelte), Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Kroatië; Slowakije; Slovenië, Spanje, Tsjechische republiek, Verenigd Koninkrijk en Zweden. Verder kunt u gratis roamen in: IJsland, Noorwegen en Liechtenstein, Guadeloupe, Frans-Guyana, Réunion, Martinique, Mayotte en Saint Martin (Franse gedeelte van Sint Maarten); Azoren en Madeira (Portugal); Canarische eilanden (Spanje), Aland, Ceuta, Gibraltar, Vaticaanstad, San Marino en Monaco (zolang u op het Franse netwerk zit en niet op het netwerk van Monaco). U betaalt alleen hetzelfde tarief als u kunt laten zien dat u in Nederland woont of wanneer u een duurzame band met Nederland hebt. Bijvoorbeeld omdat u in Nederland werkt of een bedrijf hebt. Of als u een opleiding in Nederland volgt. Vraagt u een abonnement aan waarmee u in het buitenland kunt bellen, sms'en of internetten? Dan kunnen we u vragen om gegevens die nodig zijn om te bepalen of u de 'Roam Like Home'-tarieven kunt gebruiken. Hebt u al een abonnement waarbij u de 'Roam Like Home'-tarieven gebruikt? Dan kunnen we af en toe controleren of u nog steeds een duurzame band hebt met Nederland. Bijvoorbeeld door te kijken naar het bel-, sms- of internetgebruik in de EU. Twijfelen we of u nog aan de voorwaarden voldoet? Dan laten we dat aan u weten. U kunt dan binnen 2 weken uw

gedrag patroon aanpassen. Of u kunt ons op een andere manier laten zien dat u aan de voorwaarden voldoet. Lukt dat niet dan kunnen we maatregelen nemen. We kunnen dan bijvoorbeeld een toeslag rekenen voor dataroaming. Wij behouden ons uitdrukkelijk het recht voor om deze Roam-like-at-Home voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen indien de (Europese) wetgeving ter zake wijzigt.

24.2 De maximale toeslagen in de EU zijn vanaf 2020: €0,0387 per minuut, €0,0121 per SMS en €0.004235 per MB (afgerekend per 1kB). Deze toeslagen zijn inclusief btw en komen bovenop uw reguliere kosten.

## **25 Bundel wijzigen**

25.1 U kunt zonder extra kosten iedere maand uw bundel wijzigen mits dat toelaatbaar is binnen de up- en downgrade rules zoals vermeld op onze website <https://mobile.lebara.com/nl/nl/sim-only/bundel-wijzigen>. Wijzigingen in de duur van het abonnement van 24 maanden naar 1 maand zijn niet toegestaan. De wijziging - mits aangevraagd voor aanvang van de nieuwe kalendermaand - gaat in op de eerste dag van de volgende kalendermaand. Indien u uw bundel wilt wijzigen dient u dit 24 uur voor de aanvang van de nieuwe kalendermaand via MyLebara te doen.

## **Prepaid**

### **26 Prepaid**

26.1 U sluit een overeenkomst voor Prepaid mobiel zodra u de dienst voor het eerst gebruikt. Die overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

### **27 Prepaid tegoed**

27.1 Hebt u Prepaid mobiel van ons? Dan bieden we u 1 of meer mogelijkheden om uw Prepaid tegoed op te waarderen. We kunnen de bedragen vaststellen waarmee u uw tegoed kunt opwaarderen. Voor specifieke diensten kunnen we afwijkende vormen van Prepaid tegoed hanteren. We kunnen een manier van opwaarderen wijzigen of stoppen. Ook kunnen we de hoogte van de opwaardeerbedragen wijzigen. Dit laten we u minimaal een maand van tevoren weten.

27.2 Als u de Prepaid mobiel gebruikt, betaalt u daarvoor met uw Prepaid tegoed. Bij het op- en afwaarderen van uw Prepaid tegoed gaan we zorgvuldig te werk. Als we toch onterecht een bedrag hebben op- of afgewaardeerd, kunnen we dat corrigeren. Dat geldt ook als we onterecht een bedrag niet hebben op- of afgewaardeerd. U kunt Prepaid tegoed alleen gebruiken voor de diensten die we aangeven. Als u niet genoeg tegoed hebt, kunt u de dienst niet gebruiken.

27.3 Het Prepaid tegoed is geldig zolang u na de initiële opwaardering minimaal één keer per 90 dagen opwaardeert, belt, sms't en/of data verbruikt. Indien u het beltegoed niet binnen 90 dagen opwaardeert, belt, sms't en/of data verbruikt, wordt het bevroren, waardoor u alleen nog maar gebeld kan worden. Indien u binnen de opvolgende 30 dagen het beltegoed niet opwaardeert, verliest het resterende beltegoed zijn geldigheid en kan u niet langer gebruik maken van de aansluiting. Het beltegoed en het telefoonnummer komen dan automatisch te vervallen en de simkaart is dan niet meer te gebruiken. Enige vorm van compensatie is uitgesloten.

We maken de geldigheid van het tegoed bekend. Deze geldigheid kan per dienst verschillen. We kunnen de voorwaarden en termijnen voor de geldigheid van uw Prepaid tegoed veranderen. Wijzigingen maken we minimaal een maand van tevoren bekend. U kunt bij ons opvragen wat de hoogte van uw Prepaid tegoed is en hoe lang het nog geldig is.

## **28 Opwaardeerkaart omruilen**

Met toestemming van ons mag u iedere niet geactiveerde opwaardeerkaart kosteloos omruilen voor een andere opwaardeerkaart met dezelfde waarde.

## **29 Beëindiging van de prepaid overeenkomst**

U kunt de overeenkomst voor Prepaid mobiel altijd opzeggen. Uw prepaid overeenkomst eindigt automatisch als uw Prepaid tegoed is vervallen. We kunnen een aanvullende periode aangeven waarin u uw Prepaid tegoed alsnog kunt opwaarderen. In dat geval eindigt uw overeenkomst pas na die termijn. Als u meerdere Prepaid tegoeden hebt, laten we weten hoe en wanneer de overeenkomst eindigt. We betalen Prepaid tegoed niet terug tijdens of na de looptijd van de overeenkomst. Dat doen we alleen als expliciet anders is aangegeven